

УДК 338.47

**К.П. Аветисян**, канд. екон. наук., доц.  
Одес. нац. акад. зв'язку ім. О.С. Попова

## **ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ 3G-ТЕХНОЛОГІЇ НА ПРИКЛАДІ ВАТ “УКРТЕЛЕКОМ”**

*К.П. Аветисян.* Дослідження ефективності впровадження інноваційних послуг з використанням 3G-технології на прикладі ВАТ “Укртелеком”. Обґрунтовано необхідність впровадження інноваційних послуг зв'язку. Досліджено економічні результати надання послуг з використанням технології 3G і доведено ефективність впровадження таких послуг на прикладі ВАТ “Укртелеком”.

*К.П. Аветисян.* Исследование эффективности внедрения инновационных услуг с использованием 3G-технологии на примере ОАО “Укртелеком”. Обоснована необходимость внедрения инновационных услуг связи. Исследованы экономические результаты предоставления услуг с использованием технологии 3G и доказана эффективность внедрения таких услуг на примере ОАО “Укртелеком”.

*К.П. Avetisyan.* **Research of efficiency of introducing innovative services with the use of a 3G-technology by the example of “Ukrtelecom”.** The necessity of introducing of innovative communication services is grounded. The economic results of services provisioning with the use of 3G-technology are investigated and the efficiency of such services introduction is well-proven by the example of “Ukrtelecom”.

Останні десятиліття обумовлені швидкими темпами розвитку високих технологій. Галузь телекомунікаційних послуг, незважаючи на позитивну тенденцію розвитку, за останні роки характеризується зростанням ряду негативних явищ — уповільненням темпів зростання, загостренням конкуренції операторів зв'язку, зниженням доходності послуг, збільшенням міграції та зростанням відтоку абонентів від компаній-операторів, збільшенням витрат на залучення нових клієнтів, зростанням вимог до інфраструктури мережі бізнесу і т.п. Ситуація, що склалася у галузі, спонукає телекомунікаційні компанії шукати нові, ефективні способи розробки та надання сучасних телекомунікаційних послуг, направлених на більш повне задоволення потреб клієнтів.

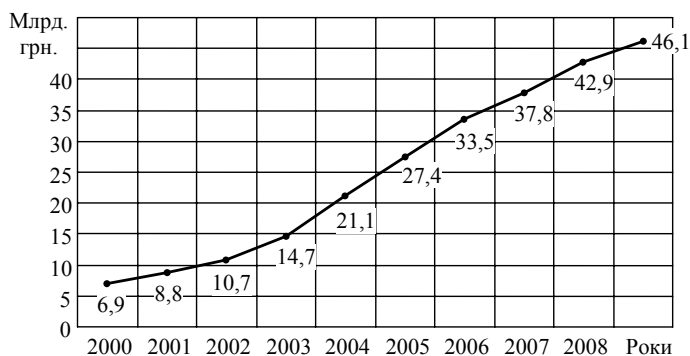


Рис. 1. Динаміка доходів галузі зв'язку 2000...2009 рр.

зв'язку, а також залучити споживачів завдяки конкурентним перевагам, безсумнівно, і тому є необхідність дослідження ефективності впровадження технології зв'язку третього покоління (3G).

Оскільки сфера телекомунікацій є однією з основних галузей економіки України, доходи якої постійно зростають (рис. 1), оператори зв'язку зацікавлені в подальшому ефективному розвитку сервісів, стимулюванні розвитку нових технологій для розширення спектра послуг що надаються, та зниження цін для кінцевого споживача.

Ці завдання стали актуальними для всіх українських телекомунікаційних компаній, зокрема — для ВАТ “Укртелеком”. На сьогодні ВАТ “Укртелеком” залишається діючим оператором-монополістом фіксованого зв'язку, лідером ринку надання послуг ширококуткового доступу (ШСД) до Інтернету з часткою ринку близько 38 % та має нішу на ринку мобільних комунікацій.

Останні роки доходи компанії знижуються, 2008...2009 рр. закінчилися для ВАТ “Укртелеком” збитками. Доходи від надання традиційних телекомунікаційних послуг, насамперед послуг фіксованої телефонії, поки що домінують у структурі доходів товариства. Наразі тенденція зменшення доходів від фіксованого зв'язку — загальносвітове явище, що, природно, проявилось і в Україні.

В 2004 р. ринок мобільного зв'язку України в процесі свого розвитку подолав принциповий рубіж. Кількість телефонних номерів, що їх обслуговують оператори мобільного зв'язку, перевищила таку для традиційного фіксованого зв'язку [1]. В даний час ці показники відрізняються більш ніж вдвічі (рис. 2).

Перетворення мобільного зв'язку на дійсно масову послугу обумовило постійне зростання уваги з боку держави та суспільства до бізнес-практики, що склалася в даному секторі економіки. На жаль, керівництво ВАТ “Укртелеком” вчасно не спрогнозували таку критичну для нього зміну ситуації.

Через зміни на ринку ВАТ “Укртелеком” опинився під загрозами, що надходять з різних напрямів:

— втрачається частка ринку в прибуткових сегментах (міжміські та міжнародні дзвінки), така тенденція триватиме і надалі;

— основне джерело доходів — місцевий фіксований зв'язок, тарифи на який встановлюються регулятором нижче їх собівартості, це призводить до того, що фірма накопичує збитки в даному сегменті;

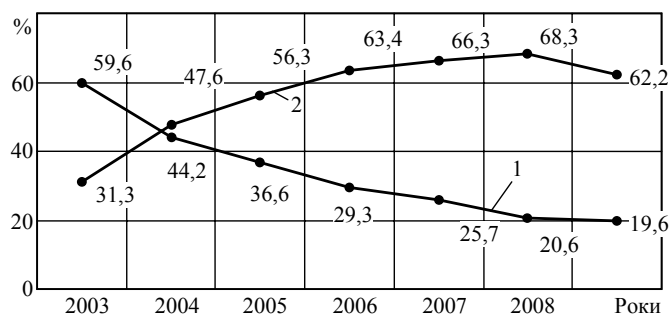


Рис. 2. Динаміка питомої ваги послуг фіксованого телефонного (1) та мобільного (2) зв'язку у загальному обсязі доходів сфери телекомунікацій, %

— ВАТ “Укртелеком” має великий фонд оплати праці та не має можливості зменшувати надмірну кількість працівників.

Починаючи з 2007 р., основною статтею інвестиційних витрат ВАТ “Укртелеком” є розвиток нових послуг і технологій; здійснюється модернізація бізнес-процесів, впроваджуються нові процедури обслуговування клієнтів та продажу послуг. Відбувається поступова трансформація мережі фіксованого телефонного зв’язку в мережу широкосмугового доступу до інформаційно-телекомунікаційних послуг, і відповідним чином зростає частка доходів від надання нових послуг у структурі доходів товариства.

В умовах постійного зменшення доходів від традиційної телефонії компанія зробила ставку на розвиток Інтернет-технологій та мобільного зв’язку нового стандарту 3G.

Для покриття витрат на будівництво власної мережі, при тому, що тарифи на послуги мобільного зв’язку до цього часу вже суттєво зменшилися у порівнянні з початковими, а абонентська база фактично не зростала, та для завоювання лояльності клієнтів, необхідно було мати суттєву конкурентну перевагу для виходу на ринок, і нею стала інноваційна технологія 3G.

3G — це бездротова технологія глобальної мережі, яка робить можливою пакетну передачу цифрованої мови інформаційних даних або відеосигналу. Технологія 3G містить в собі широкий спектр конкуруючих між собою, бездротових технологій, таких як CDMA. Термін 3G використовується для описання сервісів мобільного зв’язку наступного (третього) покоління, яке забезпечить більш високу якість зв’язку, а також високошвидкісний Інтернет — зв’язок і мультимедійні сервіси. Трафік розміром в декілька гігабайт на місяць повністю достатній для будь-яких робочих потреб: активного серфінгу і блогінгу, комунікацій, роботи з електронною поштою, відправкою об’ємних документів.

У грудні 2005 р. ВАТ “Укртелеком” отримав ліцензію на надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв’язку з правом технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв’язку за технологією UMTS/WCDMA разом із відповідною ліцензією на користування радіочастотним ресурсом України. З 1 листопада 2007 р. ВАТ “Укртелеком” розпочав продаж послуг мобільного зв’язку нового покоління під торговою маркою Utel.

Укртелеком інтенсивно розвиває свою присутність у новому зростаючому сегменті — ШСД до Інтернету та 3G послугах мобільного зв’язку (стандарт UMTS). Однак на сьогодні обидва сегменти залишаються незначними і потребують значних стартових капіталовкладень, перш ніж приносити прибутки.

Доля ринку ВАТ “Укртелеком” на ринку мобільного зв’язку України на 31.03.2009 становила всього лише 0,43 % [2]. За підсумками 2009 р. обсяги ринку бездротового ШСД до Інтернету доганяють фіксований доступ. Виручка в мобільному сегменті зросла на 43,6 %, до кінця 2010 ще 5 % користувачів фіксованого ШСД до Інтернету мігрує в мобільні мережі 3G. Доля мобільного Інтернету за підсумками 2009 р. становить приблизно 5 %. За оптимістичним сценарієм, абонентська база до кінця 2010 р. досягне майже 1,7 млн. осіб.

Стратегія ВАТ “Укртелеком” передбачає поступове заміщення доходів від традиційних телекомунікаційних послуг фіксованої телефонії доходами від нових телекомунікаційних послуг, в першу чергу Інтернет та мобільного зв’язку (рис. 3).

Доходи від надання традиційних телекомунікаційних послуг, насамперед послуг фіксованої телефонії, поки що домінують у структурі доходів товариства. У той же час починаючи з 2007 р. основною статтею інвестиційних витрат ВАТ “Укртелеком” є розвиток нових

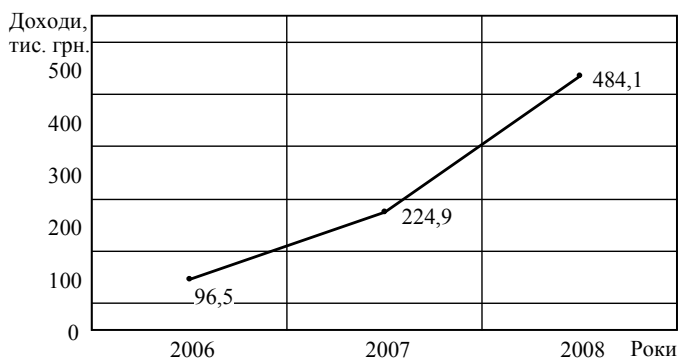


Рис. 3. Доходи ВАТ “Укртелеком” від надання послуги швидкісного доступу до мережі Інтернет

послуг і технологій; здійснюється модернізація бізнес-процесів, впроваджуються нові процедури обслуговування клієнтів та продажу послуг. Відбувається поступова трансформація мережі фіксованого телефонного зв'язку в мережу широкопasmового доступу до інформаційно-телекомунікаційних послуг та відповідним чином зростає частка доходів від надання нових послуг у структурі доходів товариства [3]. В умовах жорсткої конкуренції товариство реалізує стратегію переходу від пасивного до активного продажу послуг і постійно вдосконалює механізми взаємодії з потенційними та існуючими клієнтами. І хоча на сьогодні частка доходів від надання нових послуг у структурі доходів товариства ще досить мала, на початок 2009 р. вона становила близько 9,5 %, для ВАТ “Укртелеком” саме нові послуги є перспективним шляхом розвитку в сучасних умовах.

Отже, стрімка динаміка розвитку ринку телекомунікаційних послуг змушує операторів приймати принципово нові рішення, впроваджувати інноваційні технології та створювати інноваційні послуги. В умовах постійного зменшення доходів від традиційної телефонії компанія ВАТ “Укртелеком” зробила ставку на розвиток Інтернет-технологій та мобільного зв'язку нового стандарту 3G. Саме розвиток Інтернет-послуг, послуг мобільного зв'язку та впровадження інших новітніх технологій на ринку телекомунікацій — запорука майбутнього компанії.

ВАТ “Укртелеком” має реальні плани швидкого розгортання мережі 3-го покоління, що дасть можливість у стислі строки представити своїм абонентам нові технічні можливості мобільного зв'язку, змінити мобільний Інтернет, розробити нову цінову політику на послуги, що, безсумнівно є однією з догм конкурентних переваг. 3G-технологія допоможе ВАТ “Укртелеком” зберегти одне з лідируючих місць на ринку телекомунікацій.

### Література

1. Статистична інформація [Електронний ресурс] / Держ. ком. статистики України. — <http://www.ukrstat.gov.ua/>. — 9.06.10.
2. Річний звіт ВАТ “Укртелеком” за 2008 рік [Електронний ресурс]. — [http://www.ukrtelecom.ua/media/library/richniy\\_zvit\\_2008.pdf](http://www.ukrtelecom.ua/media/library/richniy_zvit_2008.pdf). — 11.06.10.
3. iKS-Consulting — міжнародна консалтингова агенція [Електронний ресурс]. — <http://iks-cons.stack.net>. — 9.06.10.

Рецензент проф. Одес. нац. акад. зв'язку ім О.С. Попова Стрельчук Є.М.

Надійшла до редакції 20 липня 2010 р.